网上搜的“400”售后电话,可能是假的!

警惕“400”售后骗局

热搜·提醒

家里电器坏了,很多人的第一反应是上网搜“某品牌官方维修电话”,页面上弹出的,往往是醒目的400开头号码,看上去权威又正规。可拨通电话、师傅上门之后,不少消费者发现,自己约来的根本不是品牌官方维修人员。几百上千元花出去,家电不但没修好,反而被折腾得更糟。部分400开头的“官方售后”,为何不是真官方?



今年8月,许女士家里的空调出现故障,由于产品说明书早已遗失,她便上网搜索该品牌空调的售后维修电话。联系相关号码后,有人主动致电许女士,预约上门维修时间。维修师傅上门告知许女士,空调有零件损坏,需花费500多元更换。更换配件后没几天,空调又出现了新问题。许女士再次联系维修师傅,电话已无人接听。

记者搜索某投诉平台发现,和许女士有相似维修遭遇的消费者不在少数,大部分投诉内容都是打了冒牌“400”售后电话之后,维修体验大打折扣。在搜索平台以“某品牌售后维修电话”为关键词搜索,消费者需要的正确答案往往被一些所谓官方维修的页面挤掉,靠前显示的内容包装精巧,点击“拨打电话”字样还能一键跳转。

记者拨打了首页显示的第一个维修电话,自动跳转拨号界面后显示为400开头的电话,拨通之后有客服人员询问情况,但并没有核对产品型号,寥寥几句记录基本信息后,便进入派单环节,告知等维修师傅联系。

实际上,这些接线人员的话术较为隐蔽。他们要么自称“品牌专修”“授权点”,要么在回答“是否为官方维修”问题时闪烁其词。而正规官方客服通常先询问故障具体情况,给出可自助解决的方案,再安排上门。

骗局的运作逻辑,近年来被不少了解门道的博主发帖解释过,很多人误以为“400”号码是品牌官方专属,实则不然。该博主解释道,“企业只要去运营商提交营业资质,就可以办理‘400’号码。”

记者了解到,按照规定,“400”电话需要企业资质、由运营商核验后方可开通。可现实中,这条本应严格的链条却出现了松动:号码资源被层层转包、倒卖,出了问题往往追溯不到实际使用者。

工业和信息化智慧法治工信部重点实验室执行主任赵精武认为,从号码发放、搜索投放到上门维修,这是一条环环相扣的灰色产业链,单靠某一环节难以堵漏,需要运营商严把“400”号码实名核验关、搜索平台守住付费推广的审核底线、品牌方主动公示官方报修电话,更需要消费者多一分警惕。

如何查找正规400官方售后电话?消费者不要直接使用搜索引擎首页广告位中所谓的“官方售后400”号码,搜索结果里带“广告”标识的“400”热线多为第三方付费推广;优先从家电机身铭牌、产品保修卡、纸质说明书、品牌官网、官方微信公众号、品牌官方APP内查询售后电话。拨通电话后可核验客服信息,正规品牌售后一般会核对产品型号、购机信息;报修时可留存号码截图,若维修人员上门,再通过品牌官方渠道二次核验师傅身份。

央视新闻微信公众号

热搜·调查

差价数十倍,概念“乱如麻”

网红钛杯的“水”有多深

近来,“钛杯”凭借“抑菌保鲜、轻便耐腐蚀”等受到不少关注。此前,济南市民李先生花费200多元买了一个“纯钛”养生杯,结果泡了一天柠檬水,内壁就出现了几个洗不掉的斑点。记者调查发现,从电商平台搜索“钛杯”,价格从十几元到上万元不等,几乎都标着“纯钛”,价格悬殊的背后,究竟暗藏了什么玄机?

记者走访发现,商场或礼品店里的钛杯价格普遍在400元到1500元之间。大量线下商品集中在各大小商品批发市场。单从外观上来看差距并不大,但价格却有一定差距,售价在300元~1000元不等。记者随机询问了其中一款450ml的常规钛杯,商家表示打折后售价为300余元,并补充称“线上官网同款卖1000多元”。

“都是纯钛,都是正规厂家。”“检测报告都有,执行标准都是达标的……”记者连续走访了几家经营钛杯批发生意的店面,商家的销售口径出奇一致,店内陈列的钛杯品牌也颇为类似,同一品牌的同款产品,这家店卖300多元,另一家却能卖到500多元。

在一家店内,店主推荐了一款售价不到200元的产品,当被询问是否是纯钛时,店主表示,店内所有钛杯产品都是纯钛,只是品牌不同,工艺有区别。但记者仔细查看该产品附带的说明书发现,“食品接触材料表”的“金属材料”一栏除了“钛”,还出现了“不锈钢”。

线上销售的情况又是如何呢?记者在某电商平台上搜索“钛杯”,并按价格从高到低排序,最贵的一款标价近两万元,大几千元的选项也不在少数,而最便宜的仅需十几元。

一款标价为29.9元的“覆纯钛保温杯”在低价区间颇有销路,该产品的详情页写着“弱碱性富氢”“健康钛杯”等字眼,展示图中内胆底部赫然刻着“Ti”标识。“这款的材质是不锈钢还是钛?”当记者向客服询问时,消息显示“已读”,但始终没有回复。

类似情况并非少数。一款标价86元的“纯钛手提保温杯”,产品礼盒印着硕大的“纯钛”二字,详情页也写着“纯钛内胆”,但在商品首图下方的参数栏中却标注着“杯盖材质:塑料,304不锈钢”“杯身材质:不锈钢”。在询问时,店铺客服机器人率先答复:这款杯子材质是不锈钢,杯盖是304不锈钢加塑料。对话被转接至人工客服后,对方则改口称没有检测报告,但这款产品“确实是纯钛的”。

一只真钛杯的价格,到底应该在什么区间?迈捷克纳米科技(苏州)有限公司负责人骆晔表示,“十几块钱标‘双层纯钛’,基本不可能是真的”。2023年,这位科研背景出身的创业者,带着技术团队转型进入了钛杯赛道。

骆晔表示,钛杯所需的加工环境和不锈钢杯完全不同,加工难度也高得多。他以焊接为例,“一开始我们大批量试产,经常



出现微小气孔,这些气孔肉眼看不出来,但抽真空之后就开始慢慢漏气,做不成保温层”。另外表面工艺也是一大难点,“钛的加工容错率很低,一点点参数偏差,成品就报废”。

山东大学材料科学与工程学院教授卢国鑫介绍,钛在高温下对氧、氮、氢极其敏感,“吸一点气就变脆”,必须全程高纯氩气保护,容错率远低于不锈钢。

骆晔介绍,一只里外全TA1纯钛的双层真空保温杯,成本主要分为这几部分——原材料TA1钛板的成本排第一;紧随其后的是冲压成型、焊接和真空抽气的技术成本,钛塑性差、模具损耗大、报废率高;另外,表面处理和整套杯盖、密封圈、茶漏也是一笔费用。综合下来,常规工艺的全钛杯,合理零售价大多在300元到800元之间。

骆晔认为超低价产品大概率是不锈钢基材镀钛,或者薄到极致的劣质钛料,甚至直接用普通不锈钢冒充。 齐鲁晚报

“考不过退费”难兑现

机构提供以物兑换方案,选项有汽车、家具

“某教育机构退费置换的东西价值也太离谱了!”近日,记者注意到,有消费者反映,一知名教育机构因“考不过退费”承诺难兑现问题,提出可选择以物品置换的方式处理退费。相关物品中包括“2005年本田雅阁”“2008年奥迪A6”等汽车,还有12000元的沙发茶几三件套、40000元的“二手收藏款”摆件等。

消费者陈女士告诉记者,她于2021年底报名该机构课程,付费58900元,购买了一年无限学的方案。“合同里写了,未直接进入所有考试拟录用名单,也未能通过调剂、递补、补录等方式进入所有考试拟录用名单,未被拟录用,认定为考试未通过,可以按约定的标准全额退费。我们好几个同学都报名了,当时退费的承诺也是正常兑现的。”她称,课程到期后自己因考试未通过申请退费,前期曾按每期5890元、共四期收到23560元退款,但此后便再未收到款项。

“后来在网上看到其他学员说可以走法律途径起诉拿回钱,我也起诉了他们。”陈女士说,今年10月,机构工作人员联系她称退费困难,需要筹钱处理和解,并给出两种方案:一是一次性支付7100元并赠送十大类网课,11月底前付清;二是在指定小程序内兑换物品,选好放入购物车截图即可。沟通中,对方表示无法全额退款。

陈女士说,小程序内部分商品的标价让她难以接受:“比如一个没听过的牌子的电热水器3000多元,选这种的话也太不甘心了。”目前,她考虑选择第一种方案,“至少还能再收7100元,怕拖到最后一分钱也拿不到。”

10月21日,记者在陈女士提到的小程序中看到,可用于“物抵退费”的物品涉及酒水、食品、家具、汽车等品类。

家具包括3200元的柜子、12000元的沙发茶几三件套、800元的布艺坐墩等,以及40000元的摆件、3800元的瓷罐等“老物件珍藏品”,详情介绍中大多标注着“二手珍藏”“仅此一件”。酒水中有4999元一箱的“茅台醇京玉”、2999元一箱的“五粮液金玉满堂”等可选;此外,汽车类包括36000元的“2005年本田雅阁”、48000元的“2008年奥迪A6”、52000元的“2007年沃尔沃Xc90”。

记者致电该教育机构售后热线,工作人员确认上述小程序属于涉事机构旗下平台,如需以物品兑换退费可在其中选择,但退费具体事宜需联系总部。随后,记者致电该机构总部,说明来意后,对方挂断了电话。

黑猫投诉平台数据显示,截至发稿前,涉及该机构退费的投诉累计超过6万条,近30天投诉226起,已回复6起,已完成6起,其中主要为未按约定退费问题。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 鲁玥